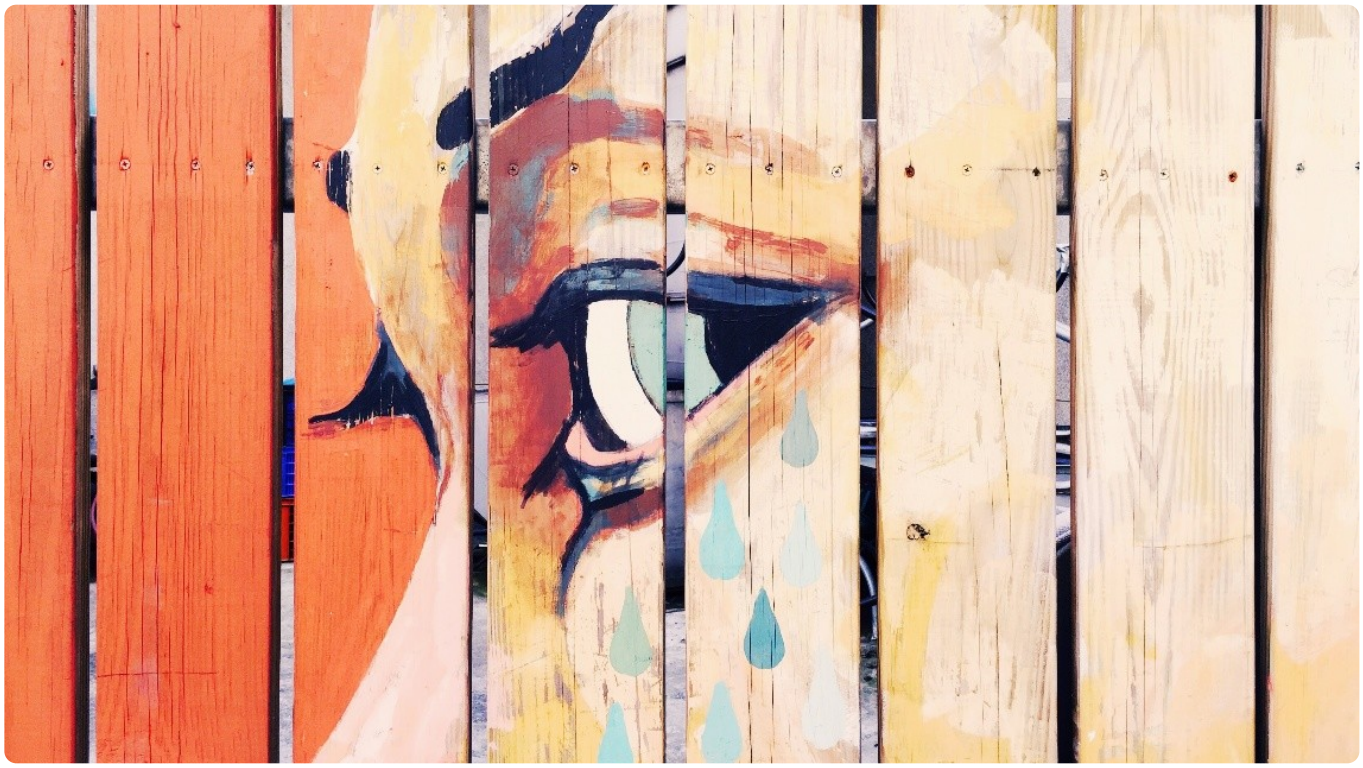
开篇词 | 用户体验，未来十年撬动商业的思维

2020-08-31 相辉

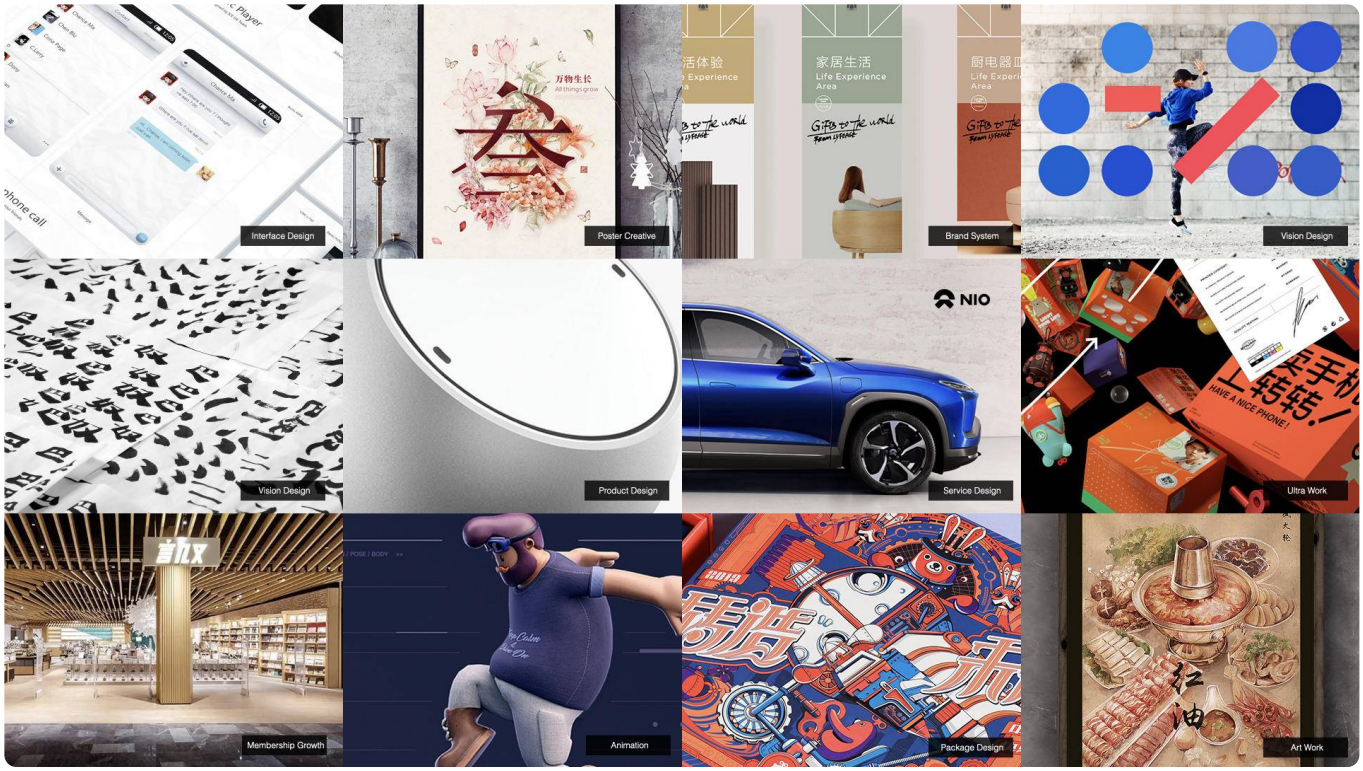
用户体验设计实战课 进入课程 >



讲述：相辉

时长 11:07 大小 10.20M

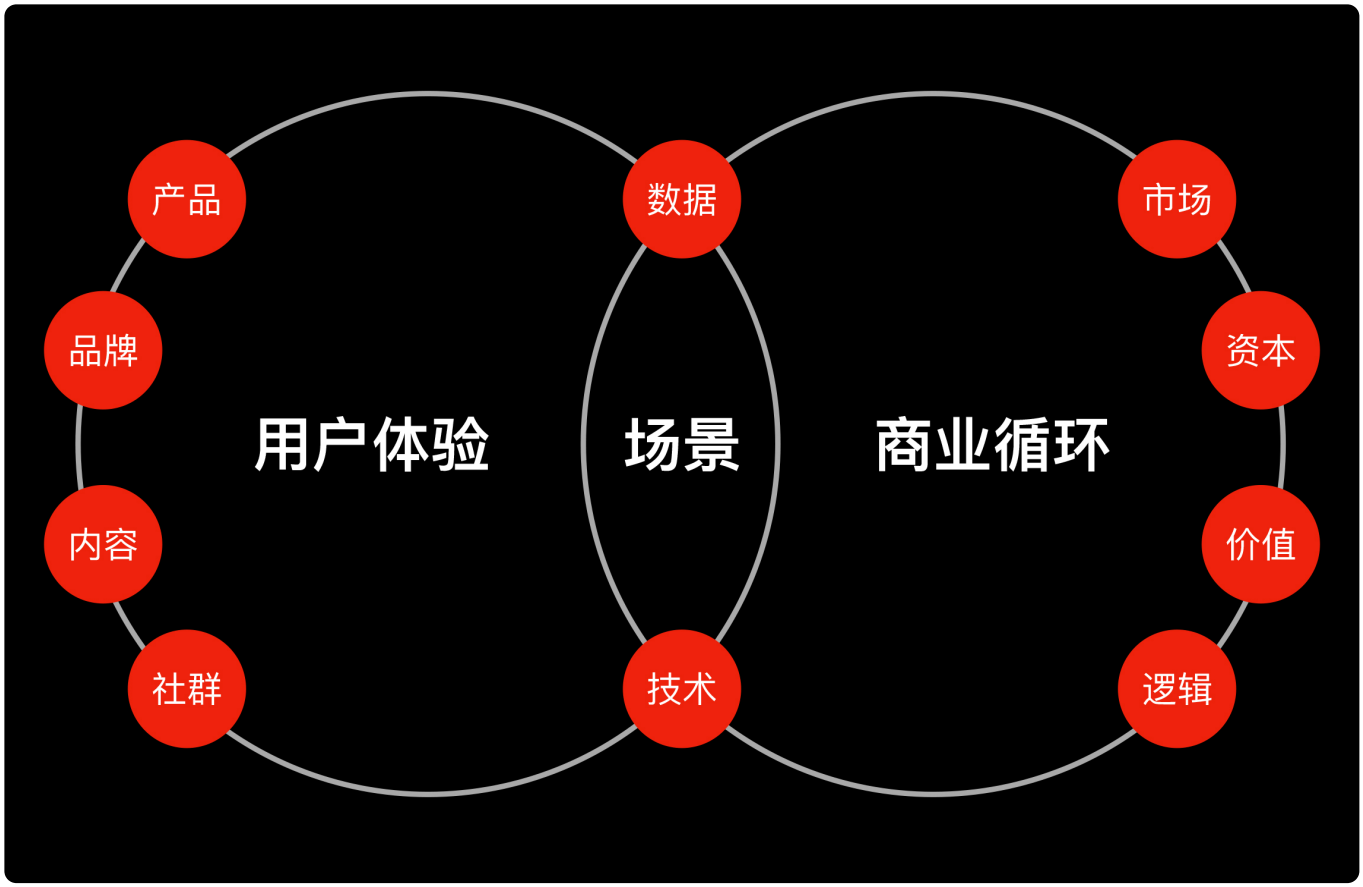
你好，我是相辉，一个用户体验设计出身的商业咨询人，现在是辉创新体验的创始人。同时，我也担任着蔚来汽车、度小满金融、滴滴出行、联想、转转等公司的商业顾问，并承担着大量传统企业的用户体验和商业增长的咨询工作。



过往项目

我的工作，主要就是帮助这些公司解决不同的用户端问题：有的是提升设计品质，有的是做增长策略，有的是探索新的商业模式。

而无论面对多复杂的问题，我的解决方案永远是要基于用户体验与商业逻辑的双循环思考，并把它们链接在一起，互相作用。这其中的原因你肯定也非常清楚，**只考虑体验的商业不可持续，只考虑商业的体验没有底线。**



所以在我来看，**下一个十年是用户体验驱动商业的时代，这个说法一点都不夸张。**而且，用户体验其实就在我们身边，比如特斯拉的电动车、lululemon 的瑜伽生活、蓝瓶的手冲咖啡、初音未来的虚拟演唱会……我们喜欢它们，不仅是因为它们满足了我们吃饱穿暖的基本需求，还让我们获得了不一样的使用体验。

这样看的话，未来的一切产品，都要为用户提供不一样的使用体验，都不能再是纯逻辑的集合，只有更易用、更适应人性、更具备魅力，才能更有竞争力。这就要求我们既能理解商业和技术的逻辑，还要能够洞察用户场景的需求。你看，**体验设计思维必将是未来每个职场人的关键能力。**

所以，我今天带你学习这门课的目的也很简单，就是希望帮你吃透被看作“主观艺术”的用户体验设计，学习如何把用户体验量化、数据化、科学化，具备从商业到人性的思维方式。说得严谨一点，就是我们要一起学习**如何基于商业价值为用户提供优秀的产品服务体验。**

说了这么多，那用户体验设计到底是什么呢？

做了 15 年的用户体验设计，如果让我用一句话概括它是什么的话，那这句话就是：**用户体验，就是用户使用产品过程中积累起来的主观体验总和。**

其实这个概念，早在 20 多年前就由美国学者唐 · 诺曼提出来了，时至今日，随着大数据、算法、移动互联网的发展，体验设计也越来越可以被技术所驱动和验证。不过，到现在仍然有很多人认为这是一门玄学。

分析其中原因，我觉得非常重要的一点是：用户体验设计这个学科，集合了商业、人类学、计算机科学、社会学、心理学、服务设计、产品设计、内容策划、品牌策划等各领域交汇的知识。这也就意味着，要做好用户体验设计是非常有难度的，要求我们**要有一种跨界综合的视角**去看待它。

而我能在这个行业拥有独特竞争力的原因，就是自己比较跨界的生活经历和设计经验，让我能够逐渐摸清用户体验各维度知识的关系，以及那些方法背后的逻辑。当然了，如果你之前没有这些跨界的经历也不用着急，因为我会通过这门课和你分享我总结出来的这些方法，从多角度的知识视角，带你吃透用户体验设计。

好了，那接下来我就先介绍一下自己的经历，我们互相熟悉一下吧。

我的父亲是一位中国古建筑设计师。虽然我们关系紧张，但他还是带给了我深入骨髓的设计的思考方式，比如要基于人性和文化去做设计，要根据工程的难易度去考量方案，等等。他对我的影响还不止于此。因为他很热爱音乐，所以我从三岁起就被要求学习小提琴，到了十岁我又开始学习二胡，也算是把东西方的音乐都感受了一个遍。你是不是也有这种童年被“逼”学习各种乐器的经历？

也是因为接触了各种形式的乐器、音乐，我后来发现，音乐的表达工具虽然不同，风格也千差万别，但同样都可以给人传达内心的感受和故事。所以，到现在我还拥有随时吊起情绪去感染别人的能力，这都是学音乐的时候留下的体验。

后来考大学选专业，因为是重度的游戏玩家，我一心想做一款属于自己的游戏，于是就选择了计算机专业，学习编程。无奈没有天赋，但好在我从中锻炼了自己的逻辑思维能力，也对技术人看待世界的方式有了一定的感知。因为实在是在技术上的天赋不佳，我开始由着兴趣去自学设计，并且在毕业的时候，成功加入了 Yahoo 中国，成为了一名用户体验设计师。

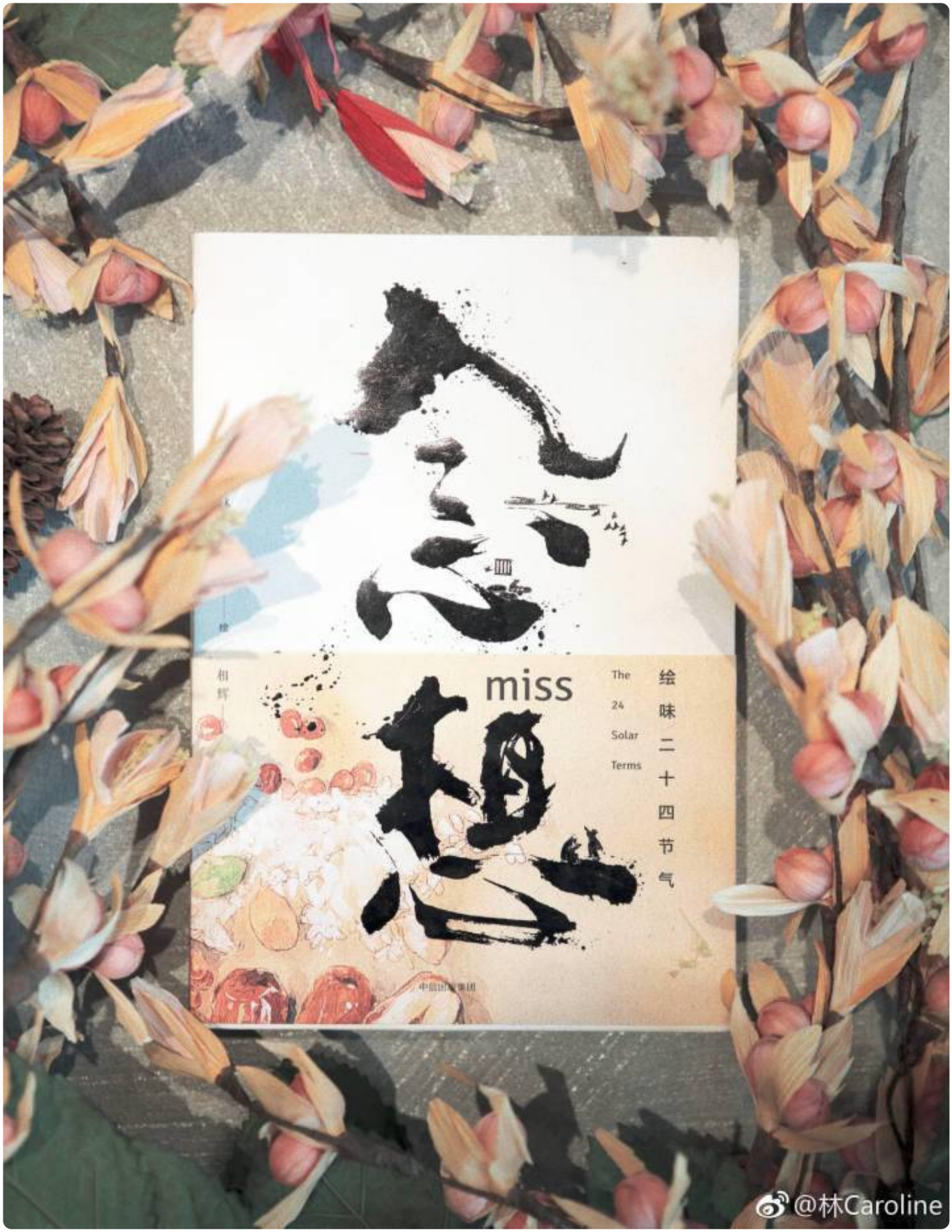
当时，我算是最早一批的老 GUI 设计师，擅长用视觉表达产品的魅力。这份工作，也让我更清楚自己对视觉的表达要更有感觉。我把这些感觉都归功于音乐的启蒙。所以，我始终

相信，**艺术是相通的，技术与艺术也是相通的。**

后来，我就在设计这条路上一路努力，逐渐从一个少年气盛的尖兵，成长为一个稳健的能带队打仗的 Leader，在百度、阿里，都担任过不同领域的设计总监。

到了 2014 年的时候，我还在百度深度学习研究院，和很多科学家合作了些创新产品，比如百度识图和自动驾驶项目。因为我计算机的学习经历，**我可以更轻松地和技术人配合，把产品、用户体验、工程的思考方式逐渐打通了。**

而在 2015 年的时候，我又加入了墨迹天气，开始负责产品、硬件设计、品牌、市场、PR 等工作，逐渐拓宽了自己商业的眼界。虽然当时的硬件并没有成功，但我对研发、工程和增长等各类知识体系都有了新的认知。而在墨迹这样的创业公司制定增长战略，也让我开始充分地学习如何用仅有的资源，做产品改进、升级、制定渠道和商业化的策略，来实现大规模的增长。这段经历，算是帮我打通了**用户体验和增长的关系，以及如何用设计让商业更有价值。**



到了 2016 年，我又和夫人（她是一名插画师）一起创立了一家传统文化公司，叫作“绘麟社”，当时也是很受关注。我们在一起研究中国传统文化那些有趣的事和物，并把它们做成内容。在这个过程里，我们共同写了一本叫作《念想：绘味二十四节气》的书。

在创业的这段时间里，我经常会被投资人问“你的商业模式是什么”。一开始，我还是有点懵的，意识到这是我的一个盲点。因为以前无论如何帮企业赚钱，都没有彻底操盘过一个完整的商业模式探索。

而后来的几年，我终于在种种探索中，算是摸清楚了商业模式的意义，以及它和产品体验之间的关系，学会了操盘一个业务。而更珍贵的是，我从中懂得了**文化和商业以及人们的生活方式之间的种种关系**。

啰啰嗦嗦讲了这么多我个人的经历，并不是想说这有多酷，而是想和你分享，每一段经历都有它独特的意义，都能带给我们某些能力或者思维方式的提升，而我也认识到，每一段经历都是帮助我逐渐完善用户体验和商业思考的闭环，帮我逐渐打通这个知识体系。

所以这也就是这门课程的独特价值，我想通过自己跨界的知识体系，来帮你理清楚用户体验设计的知识脉络，让你也可以发现用户体验设计的奥妙，并学会使用它解决各类产品和商业的问题。

一句话总结课程的内容：**从商业理解到实战产品设计，再到用户理解和落地的服务设计，最终塑造 IP 和品牌的精神。**

诸多知识的混搭，诸多结构的磨合，诸多领域的结合，我想就是这门课的特点，也是这门课和其他课程最不一样的地方。因为我相信，商业问题的解法必然是多种思维模式下的整合策略，我也希望能把自己的独特经验分享给你。

接下来，咱们就说说通过这门课你可以解决哪些问题：

1. 从商业到落地，如何制定用户体验策略？
2. 打造用户体验与服务设计的具体方法？
3. 如何将我们的体验品牌 IP 化？

这样看这三个问题可能有些抽象，我们具体说一说。

1. **从商业到落地，如何制定用户体验策略？**

用户体验策略的制定是产品和服务交付的根本原则，而我们只有从商业发展的底层逻辑出发，把商业路径和用户场景的逻辑给搞清楚了，才能让产品正确地落地，才能真正制定良好的用户体验策略。

所以，我专门设置了**“体验商业通识”模块**，来帮你理清体验设计与商业模型的关系，以及用户的价值和需求的底层逻辑。我会用自己做过的诸如蔚来汽车、滴滴出行、转转电商等典型案例，从商业阶段、商业化潜能、体验模型、体验进化、体验量化和组织设计的角度，帮你搭建起体验策略的基础模型框架。名词有点多，你先了解到就行，后面在课程里我们会一一详细讨论。

同时，我还设计了**“成为用户企业”模块**，向你介绍最新的“用户企业”这个概念，以及用户的种种分层方法和理解工具。有了这些模型以后，你就能拥有一个商业和用户的思考框架，来找到种种关于用户的问题的解决方案和因果关系。

另外，我还会带你一起探究最真实的落地策略的方法，也会帮你分析这些方法背后的大逻辑是什么，帮助你举一反三。这样，未来你自己就可以不断迭代新的模型，拥有自己的体验设计的思考方式。

2. **打造用户体验与服务设计的具体方法?**

有了思维模型以后，我们还要拥有为用户生活提案的能力和产品设计的基础方法，让它能真正落地。

所以在课程的**“生活方式提案”“搭建产品体验”这两大模块**，我会通过具体场景设计、服务设计、产品交互设计的方法，来和你分享策略落地的实际打法，让你掌握从架构到实操的完整攻略。

如果你是产品、运营、技术，那么你可以根据这些方法，来判断产品的质量、问题，以及决策改进的方向。

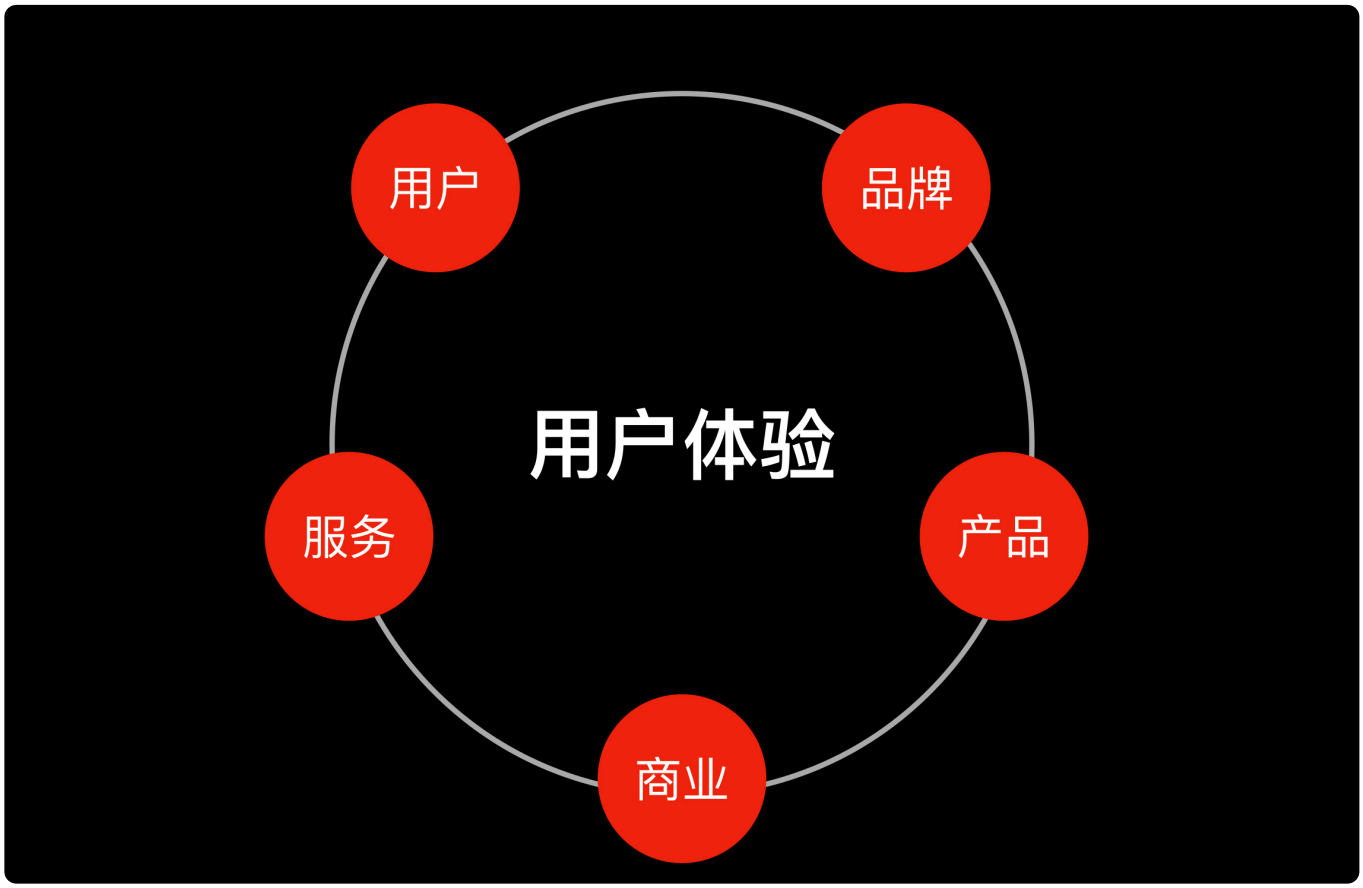
3. **如何将我们的体验品牌 IP 化?**

任何一个产品或服务，都需要和用户形成认知共识，从而让它们更容易传播和被人记住。所以，一个好的品牌，都要成为一个好的 IP，从而降低用户认知成本，从而降低商业运营

成本。

因此，我安排了**“塑造体验品牌”模块**，和你分享用户体验和品牌之间的关系，它们如何联动、互相创造更大的价值，帮助我们每个人不仅可以做出好产品，还可以将它传送出去。

这三个话题、五大模块，就是我们课程内容的主线。在讲解内容的过程中，我也会穿插各种设计方法和思考逻辑以及实际案例，来帮你掌握体验设计的思维方式，同时也让你获得足够且有效的设计工具。



如果你身边也有产品、运营、品牌、技术、设计师的朋友，希望你能把这门课推荐给他 / 她，把用户体验的思维和方法带给更多的人，让我们一起在探究用户体验设计的旅程中，站在商业与设计、逻辑与人文的十字路口，站在撬动商业的支点上，望向世界。

最后，非常开心能有这个机会和你开启这场商业与用户体验设计的旅程，也希望你能多提宝贵意见。我们下一讲再见！

94 人觉得很赞 | 提建议

© 版权归极客邦科技所有，未经许可不得传播售卖。 页面已增加防盗追踪，如有侵权极客邦将依法追究其法律责任。

下一篇 01 | 商业的天时：如何选择正确的体验策略？

精选留言 (13)

写留言

无知的梳子
2020-08-31

对辉先生的课非常有信心😭期待后续更新

展开

1 5

spark
2020-09-02

我倒是希望我父亲在我小时候多训练我，可惜没那个条件。
很羡慕你的家庭背景和教育经历，虽然过程辛苦，可结果就是现在比所有人都优秀

4

瑞典助申
2020-09-05

UX is a concept that encompasses users' emotions, beliefs, preferences, perceptions, physical and psychological responses and interactive behaviours resulting from use of a service/artifact. It captures human users’ dynamic emotions and attitudes about using that service/artefact, embodied in an individual’s social-cultural interactive experiences with the world. A lot of thoughts have been put on users ne...

展开

3

奇妙计划
2020-09-07

好期待辉哥的，新书。加油昂。。公众号有空也记得更新哈。有空也记得来b站看大家哈，

2

Geek_6e27c6
2020-08-31

群友推荐 怒买课程

展开

2

阿宅zZZ
2020-09-03

火速爬来围观，搬好板凳认真听大佬讲学校里设计课老师不会教的小秘密，冲！

1

下一道彩虹
2020-09-01

说到了我在最近项目的痛点！

展开

1

wy
2020-09-01

相神的内容不能错过😁

展开

1

中晓黟
2020-09-01

非常开心，能和您一起开启这场商业与用户体验设计的旅程！！！

1

Kǎfkā²⁰²⁰
2020-08-31

期待

展开

作者回复: 比心

1

熊斌
2020-10-24

对于开发而言，拥有用户体验思维很重要。

展开

小炭
2020-10-22

原来设计需要艺术天份

展开

咱是吓大的
2020-09-14

最理想的状态应该是产品、设计、开发三者有机结合，而不是单独拆开。如果有人能够一专多能，三者通吃，那就更好了。

展开